

เรื่องที่ 1

“ผลกระทบของการดำเนินโครงการสำนักงานประปาต้นแบบที่มีต่อการบริหารจัดการธุรกิจ ของสำนักงานประปาเพชรบุรี”

Impacts of an Implementation of PWA Prototype Waterworks Office Project on Phetchaburi Waterworks’ Business Transactions

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการดำเนินโครงการสำนักงานประปาต้นแบบที่มีต่อการบริหารจัดการธุรกิจของสำนักงานประปาเพชรบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานโครงการสำนักงานประปาต้นแบบของสำนักงานประปาเพชรบุรี และหาแนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการดังกล่าว รวมทั้งนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดรูปแบบการพัฒนาโครงการฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับสำนักงานประปาแห่งอื่น ๆ ที่กำลังจะดำเนินโครงการสำนักงานประปาต้นแบบหรือประปาทันสมัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า สนง.ป.เพชรบุรี มีการปรับเปลี่ยน 2 ด้านหลัก คือ ภาพลักษณ์ทางกายภาพที่สามารถมองเห็นความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (ระดับตติตา) และภาพลักษณ์เชิงพฤติกรรมที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (ระดับตริ์ใจ) และผู้ใช้น้ำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ สนง.ป.เพชรบุรีอยู่ระดับดี แต่เมื่อพิจารณาถึงการปฏิบัติงาน พบว่า ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก เช่น การติดตามหนี้ค้างชำระ การปรับฐานข้อมูลของลูกค้าให้ทันสมัย และการให้ข้อมูลผ่านระบบ Call Center นอกจากนี้ อำนาจในการบริหารจัดการของ สนง.ป.เพชรบุรี ยังยึดติดกับการบริหารจัดการแบบเดิมที่จะต้องรอคำสั่งหรือแนวทางจากทางส่วนกลางก่อนตัดสินใจดำเนินโครงการ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า กปภ. ควรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) และกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Performance Procedure) ควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้สำนักงานประปาต่าง ๆ ของ กปภ. มีการบริหารจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

Abstract

The study of “Impacts of an Implementation of PWA Prototype Waterworks Office Project on Phetchaburi Waterworks’ Business Transactions” aims to investigate the performance consequences, problems, obstacles and factors influencing an implementation of PWA Prototype Waterworks Office Project of Phetchaburi waterworks, including finding ways and means of correcting the mistakes and resolving problems incurred by such an implementation. In addition, the findings of the study may be applied as information to be used as a pattern for the development of the Project, in order to increase its efficiency and effectiveness, apart from being utilized as a model for the development of PWA modern waterworks offices in the future.

The findings reveal that Phetchaburi waterworks underwent 2 major modifications. In the first place, physical rebranding could be viewed in no time (unforgettable). Secondly, PWA staff’s behavioral rebranding made an impression on PWA customers (fascinating). It is found that most respondents had a good opinion on Phetchaburi waterworks’ services. Nevertheless, the waterworks’ performances were not quite efficient in terms of overdue bill collection, updating of customers’ data and providing PWA information through its call center system. Furthermore, Phetchaburi waterworks still lacked full authority for its business transactions and thus had to wait for PWA Headquarters’ order or guideline before making a decision on significant issues.

It is strongly recommended that PWA should give importance to its human resources development and work performance procedure in parallel with the authority’s rebranding so that PWA waterworks’ business transactions may be improved and attain higher efficiency.